

# 令和6年度 事業報告書

自 令和6年4月 1日

至 令和7年3月31日

社会福祉法人 鶯鳴会

## 1. 事業所の名称 共同生活援助 KoBo れもんぐらす

- ①すとりべりーホーム（建物名）
- ②おにぎりホーム（建物名）

## 2. 所在地

- ①三重県名張市東田原625-190
- ②三重県名張市西田原391-6

## 3. 職員体制

人員	従業者	世話人	常勤・専従	0名
			非常勤・専従	7名
		生活支援員	常勤・専従	1名
			非常勤・専従	10名
		夜間支援員※1	非常勤・専従	7名
		サービス管理責任者	非常勤・専従	1名
	管理者	常勤・兼務	1名	

※1. 夜間支援員については、法人職員が時間外で対応

## 4. 利用定員

- ①すとりべりーホーム 7名
  - ②おにぎりホーム 6名      合計13名（令和7年3月31日現在）
- ※おにぎりホーム：6部屋中、1部屋は「体験入居」用

## 5. 利用者数

- ①すとりべりーホーム 7名
- ②おにぎりホーム 5名      合計12名（令和7年3月31日現在）

ホーム名	障害支援区分					
	2	3	4	5	6	計
すとりべりー	0名	1名	3名	1名	2名	7名
おにぎり	0名	0名	1名	0名	4名	5名

## 6. 年間利用状況

年度	開所日数※	利用者数	平均利用者数	利用率
令和6年度	365日	3797名	10.4名	86.7%

※開所日は365日が原則

## 7. 利用実績

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	年間
開所日数	30	31	30	31	31	30	31	30	31	31	28	31	365
利用者数	11	11	11	11	11	11	11	11	12	12	12	12	
利用延べ人数	318	333	318	331	301	291	301	290	324	334	316	340	3797
利用平均者数※1	10.6	10.7	10.6	10.6	9.7	9.7	9.7	9.6	10.4	10.7	11.2	10.9	10.4
体験※2 利用日数	0	0	4	2	5	11	13	8	5	8	5	8	69
新規契約者数	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
契約終了者数	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1

※1.小数点第2位で切り捨て

※2.体験入居利用者（3名）

## 8. サービス内容

### （1）日常生活の援助

利用者の自立、生活の質の向上、生活の安定を目的とし、掃除、洗濯、調理、買い物などの家事や、外出のサポート、書類手続きなど日常生活を送る上で必要な家事や作業をサポートした。

### （2）金銭管理の援助

利用者12名中4名の金銭を預かっており、1名の出納職員と会計責任者（管理者）で管理を行った。また、預金の金銭出納確認については3か月に一度の頻度で利用者や保護者に書面で報告し確認をとった。（確認書あり）

### （3）余暇活動の援助

令和6年5月に複数名の利用者が一斉に新型コロナウイルス感染症に罹患したこともあり、レクリエーションや行事などの余暇活動を積極的に取り組むことができなかった。ただし、昨年同様、各利用者が移動支援サービスや行動援護サービスを利用各々余暇を楽しんだ。

### （4）連絡調整

利用者が安心して一日を過ごせるようサービス管理責任者が主となり、利用者の日中活動サービスなどとの連絡調整を行った。

## 9. 健康管理

- ・健康診断（利用者が希望する医療機関※で受診）※矢倉医院、医療法人寺田病院
- ・インフルエンザ予防接種（11月）援助した
- ・服薬管理（誤薬防止のため内容・錠数を確認、見守り）
- ・定期通院（通院介助（ヘルパー利用）もしくは生活支援員対応）
- ・突発的な発熱や体調不良（平日は生活介護と連携し看護師が対応、週末は生活支援員が対応）
- ・新型コロナウイルス感染症対策（手洗い、うがい、手指消毒、マスク着用、朝夕の検温、換気、各自居室にて食事、食卓テーブルにパーテーション設置）

令和6年5月に5名の利用者が一斉に「新型コロナウイルス感染症」に罹患。ホーム内で汚染区域と清潔区域に区分けすることは障害特性上困難をきたすと判断し、グループホーム外での隔離に踏み切った。日中は生活介護事業所、介助が必要な利用者には居宅介護事業所と連携し利用者の看病にあたった。これらの迅速な対応により新たな感染者を出さず最小限にとどめることができ、また重症化することもなかった。

令和7年3月、おにぎりホームにて男性1名が「致死性不整脈」により逝去。

## 10. 危機管理

利用者の安心や安全を確保することを基本とし、事故防止対策を中心としてヒヤリハット報告書の提出を今年度もノルマとした。報告内容を職員間で共有することにより重大な事故につながるケースを回避することができた。今後も全職員が「ヒヤッとした」「ハッとした」という目を持ち続け、継続的に取り組むことによりサービスの質向上につなげることが重要である。

## 11. BCP(事業継続計画)関係

令和6年4月からBCPが完全義務化されたことにより、研修及び訓練を年2回(内部研修一覧表参照)行った。

### (1) 自然災害

研修→研修では義務化項目やBCP策定に関するメリット・デメリット、さらに障害福祉サービス事業者に求められる役割について基本的なことについて学び直した。また、ハザードマップを用いて最大震度を確認し、災害対策本部の設置については担当者から各職員に説明が行われた。

訓練→緊急地震速報の鳴動により、まず「命を守る行動」、その後、大地震の発生を想定し地震が収まるまでの避難行動を利用者とともにいった。地震発生後に台所内で火災が発生したとし、名張消防署へ通報しつつその他の職員は利用者と共にホーム外へ避難する訓練を行った。その後、避難場所にて水消火器による消火訓練を職員のみで行った(消防法により「消防訓練(2回/年)」実施)

### (2) 感染症

研修→「新型コロナウイルス感染症発生時における業務継続計画」について計画書に沿って研修を行った。平常時の対応やBCPの発動条件、感染疑い事例発生時の対応について学び、基本である「正しい手の洗い方」「正しい手指消毒」についても全職員に確認を行った。さらに、食中毒と感染症の違いや症状、そして予防対策と感染拡大防止策について学んだ。

訓練→感染症を予防する体制を整備するため、「正しいマスクの着用法」、手指衛生行為の「手洗い」と「アルコール消毒剤を用いた擦式手指消毒」の訓練を行った。手洗いで、手洗いチェッカーを使用し普段は見えない洗い残しを可視化し、どこを意識して洗えばいいのかを確認した。また、感染拡大防止の観点からも迅速で適切な対応が求められるため「予防衣の着脱」について訓練を行った。

・消防用設備等点検（消防法第 17 条の 3 の 3）

ホーム名	点検日 (年 2 回)	結果	報告(名張市消防本部)
おにぎり	9月04日(水)	異常なし	
	3月11日(火)	消火器具が製造年より10年以上経過しているため取替必要※	令和6年3月17日(月)
すとりべりー	9月04日(水)	異常なし	
	3月11日(火)	異常なし	令和6年3月17日(月)

※消火器具取替済み(4本)

## 12. 防犯関係

・防犯対策研修

7月→利用者の安心安全な暮らしを守ることを目的に研修を行い、訓練後に挙げた課題から来訪者へのインターホン対応や施錠の徹底・確認、外回りの確認など防犯対策が挙げられた。おにぎりホームに関しては一年を通し、すべての項目に関して完璧な対応ができたといっても過言ではない結果となった。しかし、すとりべりーホームでは複数の他事業所や保護者の出入りが多くあることから、慣れが生じ月日が経つごとにインターホン対応や施錠が疎かになってしまったという結果となった。あらためて職員全員が防犯の目的を共通認識として持つことが重要であると反省が残る一年となった。

## 13. 苦情(要望)関係

(1) 件数 7月1件、12月1件、1月1件、3月1件

ホーム名 \ 月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	計
すとりべりー	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	1	4
おにぎり	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
両ホーム	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	1	4

(2) 苦情(要望)内容→解決の方法

\*苦情窓口担当者：サービス管理責任者 \*苦情解決責任者：管理者

No.	苦情(要望)内容	解決の方法～改善の結果
1	今日の朝は私から⇒●●さんにあいさつはしました。⇒けどへんじだけ。 (はい)  (原文ママ) 令和6年7月27日(土)	要望：「はい」ではなく「おはよう」と返してほしい 対応：週明け、7月29日(月)17:00～ サビ管が本人の話を聞き状況確認を行った。対象職員に確認することや対策を考えてみることを提案した。が、それ以上、本人が望むことはなかった(「聞いてもらうだけでいい」)。  次頁に続く

1	<p>今日の朝は私から⇒●●さんにあいさつはしました。⇒けどへんじだけ。 (はい)</p> <p>(原文ママ) 令和6年7月27日(土)</p>	<p>: 同日、20:00～本人より管理者に同様の訴えがあった。対象職員と再度挨拶することを提案。本人も改めて挨拶することを望んだため対象職員に事情と本人の要望を伝えた。対象職員は丁寧に挨拶することを約束したため、本人に伝える。本人も挨拶を希望した。対象職員が本人に「おはよう」と挨拶すると、笑顔で「おはよう」と返していた。</p> <p>結果：本人は納得され、その後、同様の苦情なし</p>
2	<p>手に塗る薬をワーカーさんに用意してもらっているが、日曜日(12/15)の夜はワーカーさんが一人なので遠慮して頼めなかった。結果、手に薬を塗れなかったため、どうしたらいいか困っている。</p> <p>(利用者の話しを要約) 令和6年12月16日(月)</p>	<p>要望：「状況に関係なく、自分で薬を用意したい」 対応：職員に声をかけずに薬を受け取る方法を提案 →他の利用者と同じように、ご本人の薬箱を作り本人のタイミングで薬を取れるようにする。また薬を返す(戻す)ときは就寝(21時)までに本人のタイミングで薬箱に入れる。</p> <p>結果：本人納得済み。即日対応し、12/16(月)の夕方から開始した。 その後、ご本人から同様の苦情なし</p>
3	<p>昨日の19時6分にM職員から私の顔が心配していました。S職員に伝えていました。その時にY職員が話しの間に入ってきた。そんなことはどうでもいい。て言われました。私の心の中に傷ついていた。部屋で箱に八つ当たりまくりました？現場も見えないのに♪よ。そんなこと言いました。</p> <p>(利用者の言葉を職員が代筆) 令和7年1月17日(金)</p>	<p>要望：「そんないい方せずに心配してほしかった」 対応：同日、13:17～ ご本人に状況を確認 →概ね、提出された内容と一致</p> <p>同日、13:20～ ・M職員に電話にて状況を確認 →「確かに〇〇さん(ご本人)の目にアルコールが入ったと本人から聞いたので『大丈夫?』という声かけはしましたが、そのときに、Y職員が何を話していたか内容までは覚えていません」 ・S職員に電話にて状況を確認 →M職員同様の返答</p> <p>同日、13:30～ ・ご本人に上記内容を報告 ・解決策として、リビングを録画している映像(音声含む)を管理者と一緒に確認することを提案 →本人了承</p> <p>結果：同日、14:00～ 映像と一緒に確認した結果「そんなことはどうでもいい」という発言はされておらず、全く違う内容であり本人とは別の話をしていることが判明。</p>

		<p>本人も映像を確認しており納得「あ～スッキリした、カラオケでも行ってこよ」と言葉を残し部屋を後にされた（本人納得済み）</p> <p>その後、ご本人から同様の苦情なし</p>
4	<p>3月2日(日)の朝食時、夕食時にお皿にラップがしていなかった。もし、お皿の中身がこぼれたらと思うと心配です。</p> <p>(利用者の話しを要約) 令和7年3月3日(月)</p>	<p>要望：「盛り付け後のお皿にラップをしてほしい」</p> <p>対応：3月3日(月)14:12～</p> <p>すとりべりーホームに所属している職員全員に「ラップの徹底」を伝えることを提案</p> <p>結果：本人納得済み。同日中に「お皿に盛りつけた後は必ずラップをすること」を全職員に伝えた。</p> <p>その後、ご本人から同様の苦情なし</p>

※原文ママ・・・文章の引用などにおいて、誤字や事実誤認と思われる記述が含まれている部分をあえて訂正せずに掲載する場合に、原文をそのまま載せていることを明示する表示。  
(実用日本語表現辞典より)

#### 14. 虐待防止関係

法人の底上げを目的に虐待防止委員会が主となり、毎月障害者虐待防止法の研修を行った。今年度は障害者虐待防止法をより理解できるよう範囲を狭めて一つひとつの項目を掘り下げた。当該事業所(他事業所含む)では、今年度も「虐待ゼロ」で目標達成したものの「12. 苦情内容」からもわかるように利用者の受け取り方が大きく影響することから、いつどこでなにが虐待事案に発展するのか、利用者は日頃の職員の一挙手一投足に注目していることを忘れてはいけない。職員は、常に利用者の立場を考え法人の支援目標である「ゆっくり やさしく おだやかに対応する」をすべての職員が徹底し、利用者の一日の終わりが笑顔であふれるように支援することこそが鶯鳴会のグループホームであることを再認識しなければならない。

#### 15. 総括

人間関係構築力を高める難しさを痛感した昨年度から、この一年間は人とのつながりや信頼関係を築くにはどうすればいいのかを考え続けた。まず、利用者間のなかでパワーバランスが不均衡な状態に陥っていないか、パワーバランスが及ぼす影響とはなにかを探り、まず利用者一人ひとりと話す機会を増やし、その都度「利用者みんな平等である」と話し、年上だから偉い人、長くグループホームに住んでるから偉い人と思わなくても大丈夫だと繰り返し伝えた。

利用者間で意見が言える環境、意見が言えることによるコミュニケーション活性化、コミュニケーション活性化によりストレス軽減、そして、その先に良好な人間関係があると考え、利用者には「言葉として相手に伝えること」を提案した。昨年度に比べ利用者間の問題は減ったものの、まだまだ対等に意見交換ができるほどの良好な人間関係が構築されたとは断言できず、これからも我々職員は利用者一人ひとりの声を聞き洩らすことなく、いと小さき営みを重ね、利用者が安心安全に暮らせる体制づくりを続け、利用者、保護者ともにリラックスしリフレッシュできる生活の場を提供していくことを方針とし令和7年度につなげたい。